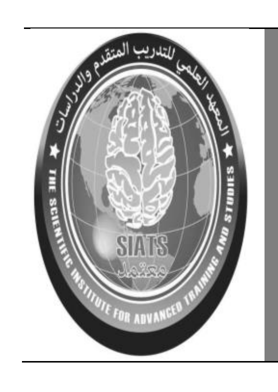


SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة الدراسات الإعلامية و الإجتماعية للأبحاث التخصصية

العدد 3، المجلد 3 ، أكتوبر 2017م.

e ISSN 2462-1730

AL'IIDARAT AL'IILIKTRUNIAT WADAWRUHA FI TAEZIZ DAWR WAMAKANAT ALMAWARID ALBASHARIAT FI ALMUASASAT ALJAZAYIRIA – DIRASAT HALAT SHARIKAT MUBILYS LILAITISALAT

الادارة الالكترونية ودورها في تعزيز دور ومكانة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية – دراسة حالة شركة موبيليس للاتصالات

وزاع محمد

جامع قاصدي مرباح ورقلة

ouzaa.mohamed@hotmail.fr

1439–2017م



ARTICLE INFO
Article history:
Received 1/8/2017
Received in revised form 25/8/2017
Accepted 1/10/2017
Available online 15/10/2017
Keywords:
Insert keywords for your paper

Abstract

In this study, We highlight the importance of e-management system in the enterprise on the whole as the achievement of the required treatments on the time and manner required, and the impact caused by this administration on human resources, whether this was a positive or negative impact, at the same time working on case study of an institution in terms of how to apply the e-management consept, and within this range we are studying the impact that this approach of modern management on the human resources at all levels, so we take the electronic management as an influential and several molecules of the human resources elements "and the reality of human resources, recruitment, training and rehabilitation, administrative expenses, staff satisfaction , ... " as hard. This effect is measured using statistical methods and tools as factories link and measure the .moral and testing, among others

ملخص

نبرز من خلال هذه الدراسة أهمية نظام الإدارة الالكترونية في المؤسسات على العموم كإنجاز المعاملات المطلوبة في الزمن والطريقة المطلوبين، والأثر الذي أحدثته هذه الإدارة على الموارد البشرية سوآءا كان هذا الأثر ايجابيا أم سلبيا، وفي نفس الوقت نعمل على دراسة حالة مؤسسة ما من حيث مدى تطبيقها للإدارة الالكترونية، وفي حدود هذا المدى ندرس الأثر الذي خلفه هذا المنهج الحديث للإدارة على الموارد البشرية بمختلف مستوياتها، بحيث نأخذ الإدارة الالكترونية كعنصر مؤثر و عدة جزئيات من العناصر التابعة للموارد البشرية "واقع الموارد البشرية ، التوظيف، التدريب والتأهيل، النفقات الإدارية، رضا العاملين،..." كعنصر متأثر. يتم قياس هذا الأثر باستخدام الطرق والأدوات الإحصائية كمعامل الارتباط وقياس المعنوية وإجراء الاختبارات وغيرها.



مقدمة:

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات في الوقت الحاضـــر جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية، وذلك بعد أن مرت بالعديد من المراحل في مجالات مختلفة على مســتوى العالم، وتســعى المؤســســات الاقتصــادية الى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك رغبة منها في زيادة كفاءة وفعالية النشاطات التي تقوم بها.

نظرا لاعتماد الإدارة الحديثة حاليا على التقنية المتطورة التي تساعدها على انجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع واكثر موضوعية ومصداقية وبأقل تكاليف ممكنة، نجد من الضروري التطرق إلى مفهوم شق طريقه في الكثير من دول العالم ولازال في بدايته في بعض الدول العربية، ويطلق عليه الإدارة الالكترونية.

إن البحث في مســالة تطوير نظم الإدارة والتســيير في المؤســســات الاقتصــادية يدخل في إطار البحث عن العوامل المساعدة على تحسين مستوى الأداء في المؤسسة الاقتصادية والإدارية بصفة عامة وتثمين دور الموارد البشرية فيها بصفة خاصة، وذلك على اعتبار أن تطوير وسائل تدخل العنصر البشري يزيد من مردوديته و كفاءته وبالتالي من دوره الاستراتيجي فيها. من بين إمكانيات تحقيق هذا الهدف هي اللجوء إلى رقمنه مختلف جوانب النشاطات الإدارية على اعتبار أنها ضرورة تفرضها متطلبات العصر وتحديات البيئة التنافسية التي تعمل فيها هذه المؤسسات.

في ضوء ما أشير إليه أعلاه يمكن طرح الإشكالية العامة للبحث كالتالي:

ما هي الآثار المنعكسة على الموارد البشرية من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية؟

بناء على هذه الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي طبيعة الإدارة الالكترونية؟
- كيف تتحدد المكانة الاستراتيجية للموارد البشرية داخل المؤسسة؟
- ما هو الدور الذي تلعبه الموارد البشرية في ظل الإدارة الالكترونية؟

الفرضيات:

انطلاقا من الإشكالية العامة وقصد تسهيل الإجابة على الأسئلة المطروحة نطرح الفرضيات التالية كإجابة أولية لتكون أساسا ومنطلقا لمعالجتنا للموضوع المقترح.

بهذا يمكن صياغة الفرضية الرئيسية كالآتي:

للإدارة الالكترونية أثر بارز على الموارد البشرية في المؤسسة.

تنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

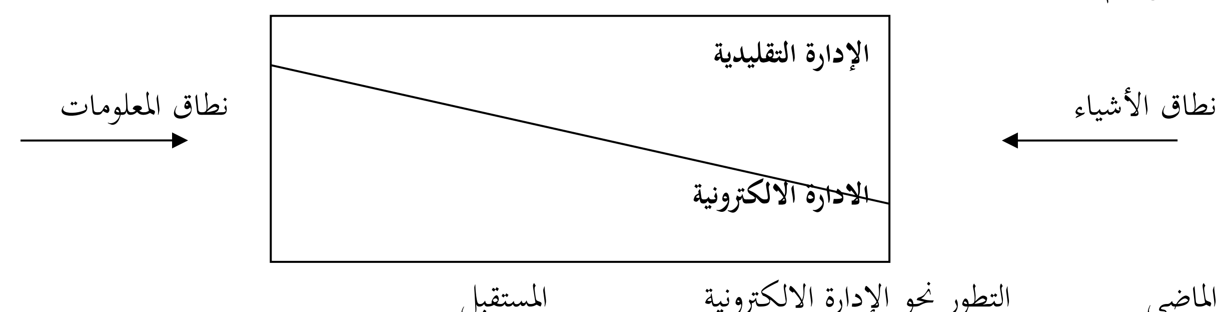


- يساعد وضوح مفهوم الادارة الالكترونية على التحول إلى ادارة إلكترونية.
- تعمل الإدارة الالكترونية على تفعيل دور الموارد البشرية.
- تهدف الإدارة الالكترونية إلى إعطاء فرص أكبر لمشاركة الموارد البشرية في الإدارة.
- لا يوجد تأثير وعلاقة واضحة للإدارة الالكترونية في تعزيز الدور الاستراتيجي للموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية.

إن الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة، بما فيها شبكات الحاسب الآلي و ربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض، لتسهيل الحصول على البيانات و المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة و انجاز الأعمال و تقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة و بأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، هو تحول الإدارة من إدارة عادية إلى إدارة الكترونية[1]، والشكل رقم 01 يبين هذا الانتقال.

الشكل رقم 01: الإدارة الالكترونية ونطاق المعلومات المتزايد



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، السعودية، 2004،ص126.

الشكل رقم 01 أن الإدارة الإلكترونية هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإظهار الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي – المعرفي –الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وتطورها التاريخي.

من خلال هذا الفرع نعطي تعريفا للإدارة الالكترونية ثم نعرج على التطور التاريخي لها:

اولا: تعريف الإدارة الالكترونية:

تأثر تعريف الإدارة الالكترونية باستخدام تكنولوجيا الاتصـــالات والمعلومات، والمميزات التي توفرها من حيث السرعة والدقة وتقليل استخدام مستلزمات العمل المكتبي (الورق، اليد العاملة، ادوات الكتابة وغيرها).

---

[1] كلثم محمد الكبيسي، رسالة ماجستير بعنوان: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر،2008، الجامعة الافتراضية الدولية، ص 29-30.



والإدارة الالكترونية بصفة عامة حسب "مراد عبد الفتاح" هي:

استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير، تحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات.[2]

يرى "أحمد ناصف" أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن: "استخدام نظم تكنولوجيا لمعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشاة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشاة.[3]

عرفها "علاء السالمي" بأنها: " عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقا ".[4]

بينما ربط "نجم عبود نجم" بين استخدام تقنيات المعلومات وتحقيق الأهداف واستغلال الموارد بفعالية، فعرف الإدارة الالكترونية بأنها : " إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها".[5]

من خلال ما ورد في التعاريف أعلاه لمفهوم الإدارة الالكترونية نستخلص بان الإدارة الالكترونية هي الإدارة الشاملة التي توظف جميع الطاقات المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنيات وبرمجيات حديثة من أجل تحقيق أهدافها وتقديم خدماتها لزبائنها بفعالية أكثر وجهود وتكلفة اقل، بما يعزز قدراتها التنافسية في مواجهة المؤسسات المماثلة ويوفر لها امكانية السبق في اتخاذ القرار مما يفتح لها آفاق التطور والنمو وتحقيق التميز.

ثانيا: التطور التاريخي للإدارة الالكترونية:

نشير هنا إلى انه من خلال دراسة الفكر الإداري وتطور المدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد لتطور المدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصون في الإدارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداء بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية،

---

2 مراد عبد الفتاح، الحكومة الالكترونية، القاهرة، دار المعارف، 2003، ص 23.

3 احمد ناصف ندوة عن: منهجية التخطيط المنظومي نحو الحكومة الالكترونية في اطار المؤتمر الدولي للإدارة عن بعد والتجارة الالكترونية، القاهرة: فند ق سيراميس، (2003)، ص88.

4 علاء عبد الرزاق السالمي، نظم ادارة المعلومات ، المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات دايناماك للطباعة، القاهرة، 2003، ص 32.

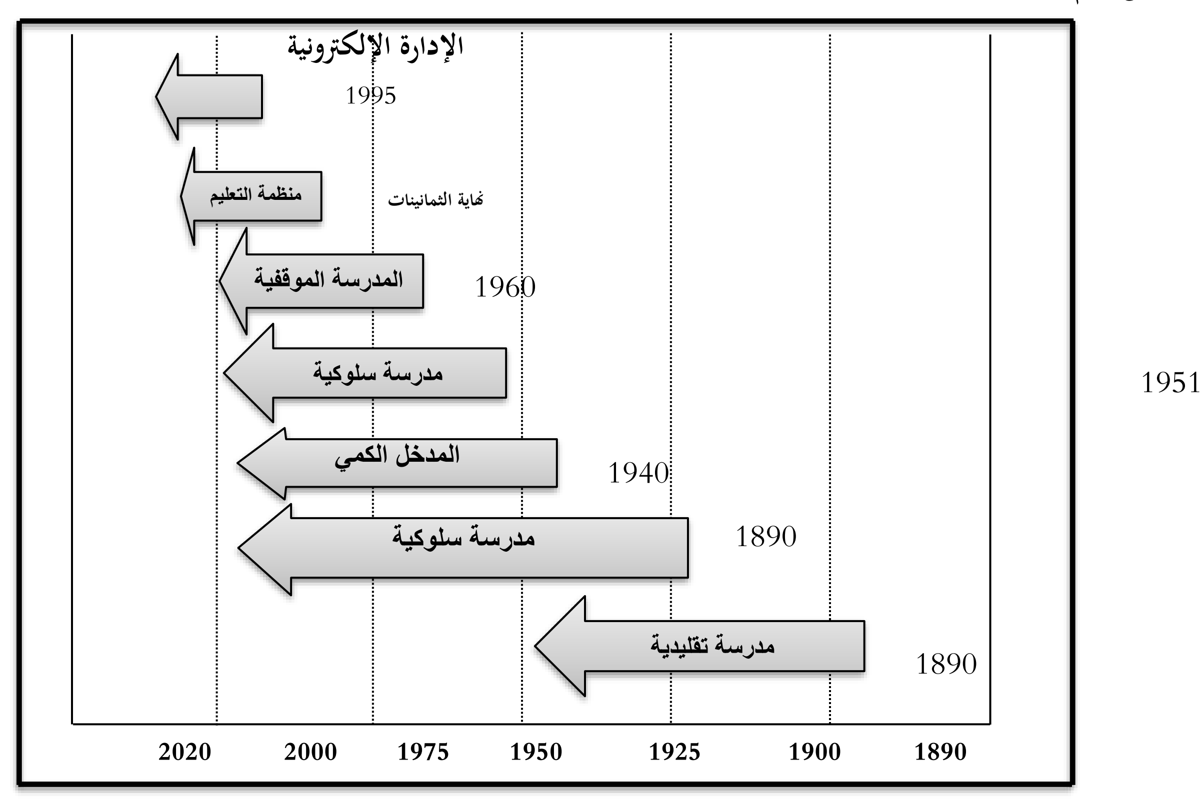
5 نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، مرجع سابق، 2009، ص126.



وبعدها توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية ، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية[6].

والشكل رقم 02 يبين التطور المنهجي باتجاه الادارة، وأن الإدارة الإلكترونية هي امتداد لتطور الاداء في الإدارة[7]:

الشكل رقم 02: تطور المدارس الإدارية



1951

Source: Richard L. Daft(2000): Management, The Dryden Press, Fort Worth, p40. And Pamela S.Lewis et al.(2001): Management, south-Western College Publishing, Australia,p47. (بتصرف)

كما أن الإدارة الإلكترونية أيضا امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال، وهنا يشير "سعد غالب ياسين: ياسين" أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في الأنشطة الإدارية منذ نهاية عقد الخمسينات والستينياتت، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعنى الإسراع في انجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والتكلفة.[8]

---

6 نجم عبود نجم، مرجع سابق، 2004، ص 234-235.

7 نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية 2009، ص126.

8 سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 128- 130.



المطلب الثاني: فوائد وأهمية الإدارة الالكترونية

أحدثت الإدارة الالكترونية نقلة نوعية في عمل المنظمات، واستطاعت ان تحقق لها مجموعة من الفوائد التي تشكل احدى اهم العوامل المساعدة في مواجهة تحديات العالم المعاصر الذي تميز بثورة المعلومات، ومن تلك الفوائد: [9]

1. تشجيع الشفافية والمسائلة.
2. تشجيع المبادرات والابداع والابتكار.
3. توسيع المشاركة في المعلومات وتبادلها من خلال اساليب التقنية الحديثة.
4. التركيز على مجالات ادارية جديدة، وهي اتساع المشاركة في اتخاذ القرار، ونشر الوعي بأهمية المعرفة وتنمية راس المال الذكي.
5. تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات والاجهزة وانعكاسه على مستوى الخدمة المقدمة.
6. اختصار وقت تنفيذ المعاملات الادارية المختلفة.

هناك متطلبات أساسية لقيام إدارة إلكترونية حقيقية وهي المتطلبات البشرية، المالية والامنية المتطلبات الادارية والتقنية سنتطرق الى المتطلبات البشرية بشيء من التفصيل.

حيث يعد المورد البشري من اهم الموارد في منظمات ، إذ ان المنظمات لن تتمكن من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والاجهزة، لذا لابد من تأهيل وإعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة ؛ لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية .[10]

تتطلب الإدارة الإلكترونية جملة من المتطلبات البشرية تتمثل فيما يلي فيما يلي: [11]

1- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الافراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت.

2- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.

3- ايجاد نظم فعالية للمحافظة على الافراد وتطويرهم وتحفيزهم.

4- التمكين الإداري (Empowerment) للإفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.

المبحث الثاني: الموارد البشرية في ظل عصر المعلومات:

---

9 ايوب نادية، الادارة الالكترونية، الملتقى الاداري الثاني، الرياض: الجمعية السعودية للإدارة، 2004،

10 غنيم احمد محمد، مرجع سابق، 2004، ص 345.

11 جبر محمد صدام، الموجة الالكترونية القادمة: الحكومة الالكترونية مجلة الاداري، العدد 91، 2002، ص200.



هناك جملة من الأسباب أدت إلى بروز الأهمية البالغة للعنصر البشري داخل المؤسسة، وبالتالي وجب على المؤسسة أن توفر له هذا جهازا إداريا متخصصا قصد تلبية حاجاته وتحقيق طموحاته بما يساعد على تعظيم منافع كل من الإدارة والفرد على حد سواء، وأهم هذه الأسباب هي:[12]

1- التوسع والتطور الصناعي الذي تم في العصر الحديث، وبالتالي كبر حجم العمالة الصناعية بما يشترط فيها من مواصفات وما تحتاجه من تدريب وإعداد، يجعل من العسير التفريط في القوى العاملة التي تم استقدامها وتدريبها وضرورة المحافظة عليها.

2- ارتفاع مستويات التعليم والثقافة بين العاملين بما أدى إلى تغير خصائص القوى العاملة حيث أصبحت أكثر وعيا وإدراكا من ذي قبل، مما تطلب وجود خبراء ومتخصصين في إدارة القوى العاملة، ووسائل حديثة أكثر مناسبة للتعامل مع هذه الفئات الحديثة من العاملين.

3- ارتفاع تكلفة العمل الإنساني، حيث أصبحت الأجور تمثل نسبة عالية ومتزايدة من التكاليف، مما يتطلب الأمر وجود إدارة متخصصة تعمل على الاهتمام بهذا المورد وتفجير طاقاته الكامنة لتغطية هذه التكاليف.

4- اتساع نطاق التدخل الحكومي في مجال الأعمال والعلاقات العمالية، هذا التدخل فرض على المؤسسات بمختلف أشكالها وأحجامها، توفير إدارة فعالة تعمل على تطبيق مختلف اللوائح والتشريعات المتعلقة بالأفراد.

5- الاتجاه المتزايد نحو كبر حجم المنظمات، واستخدامها لعمال مختلفين في ثقافاتهم، كفاءاتهم وكذا جنسياتهم مما حتم وجود إدارة متخصصة بهذا المورد.

6- زيادة دور وأهمية دور المنظمات العمالية والنقابات في الدفاع عن حقوق العمال، وزيادة حدة الصراع بين الإدارة والعاملين، مما تطلب الاهتمام بإدارة العلاقات بين الإدارة والتنظيمات العمالية، ومن ثم كانت ضرورة وجود جهاز يعمل على خلق التعاون بين الإدارة والعمال فعليا.

إن كل هذه العوامل وغيرها من الاعتبارات أدت إلى تغيير النظرة تجاه المورد البشري خاصة في وقتنا الحالي –عصر المعلومات والمعرفة- حيث أصبحت المؤسسات تقاس في تطورها بما تملكه من أفراد مبدعين ومبتكرين قادرين على خلق التميز، وبهذا أصبحت النظرة الحديثة اتجاه الموارد البشرية تقوم على مجموعة من المفاهيم الجديدة أهمها:[13]

-أن العنصر البشري [على كل المستويات] هو مصدر الأفكار والأداة الرئيسة لتحويل التحديات والتهديدات إلى فرص تنافسية.

---

[12] محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، بدون تاريخ، ص ص29-31.

[13] علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص229.



- المشاركة الفعالة للعقل البشري وطاقاته الذهنية هي مصدر المعرفة وأساس القدرة الابتكارية، وتحويل الأفكار إلى منتجات وخدمات ترضي العملاء.
- أن كل المزايا النسبية التي توفر لدى المؤسسة تبقى بدون فائدة ما لم يتوفر لها العنصر البشري المتميز القادر على الإبداع والابتكار، وهذا قصد تحويلها إلى مزايا تنافسية.
- أن العنصر الحاسم في تحسين وتطوير الأداء هو استثمار وتنمية قدرات الأفراد.

المطلب الثاني: مهارات عصر المعلومات.

إن التحولات الجذرية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال، غيرت وجهة النظر تجاه العديد من المفاهيم والأساليب و الطرق التي تؤدا بها المهام، وبطبيعة الحال فإن المهارات البشرية اللازمة لتأدية هذه المهام سوف تتغير كذلك استجابة لهذا التحول في الوسائل والإمكانات. فاعتمادا الشركات الصناعية على تكنولوجيا المعلومات، جعلها تحتاج إلى قوة عاملة جديدة تختلف جذريا[14]. و في هذا الصدد قامت إدارة العمل الأمريكية بدراسة سمحت لها بتحديد سبع مهارات أساسية ينبغي للفرد العامل أن تتوفر فيه للنجاح في عصر المعرفة والمعلومات، هذه المهارات هي على النحو التالي:[15]

أولا: التفكير الناقد مع العمل: حيث يجب على الأفراد العاملين أن يكونوا قادرين على تعريف المشكلات واستخدام الأدوات المتاحة في البحث والتحليل ووضع الحلول وتطبيقها، وتقييم النتائج وتطوير الحلول مع المتغيرات المستمرة.

ثانيا: الإبداع: إن الأداة الأساسية للبقاء في وقتنا الحالي هو الإبداع، ففي عصر المعرفة والمعلومات يجب أن تساعدنا مهارتنا للوصول لحلول جديدة للمشكلات القديمة وإنتاج منتجات جديدة، وخلق طرق جديدة للاتصال وتناقل الأفكار حتى نتمكن من العيش في رفاهية.

ثالثا: التعاون: إن العمل الجماعي هو السبيل الوحيد لحل المشكلات المعقدة وستكون مهارات العمل الجماعي هي العامل الفيصل للعمل في عصر المعرفة والمعلومات، وعليه فإن النموذج المعتمد اليوم في إدارة القوى العاملة هو تشكيل فريق عمل متكامل، فعن طريق الشبكات المعلوماتية أصبح اليوم تناقل وتواتر المعلومات والأفكار أمر غاية في البساطة والأهمية وذلك بالاستعانة بالبرامج الإلكترونية المتوفرة حاليًا.

---

[14] بشار عباس، المعلومات والتنمية الاقتصادية ، مجلة العربية 3000، العدد 02، 2001، ص163.
[15] كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب نشر، توزيع و طباعة، القاهرة، مصر، ص 145 - 149.



رابعا: فهم التداخلات الثقافية: لقد سبق وأشرنا أن الإدارة اليوم أصبحت تعمل في عالم مفتوح لا يعترف بالحدود الجغرافية والمكانية، فالتنوع البشري اليوم أصبح يمثل أحد أهم خصائص تنظيمات اليوم.

لذا سيحتاج الأفراد العاملون لعبور حاجز الاختلاف الثقافي والمعرفي والاختلاف السياسي، معرفة التداخلات والاختلافات الموجودة بين كل هذه المتغيرات لكي يؤدوا عملهم بشكل ناجح في مجتمع مليء بمعايير الفهم المتداخلة واقتصاد عالمي متنامي وزيادة التخصص الفني.

خامسا: الاتصال: سيحتاج العاملون اليوم إلى إتقان أساليب الاتصالات الفعالة في العديد من المجالات ولمختلف الأشخاص، وسيحتاج كذلك المشتغلون بالمعرفة لاختيار طريقة الاتصال المناسبة لتوصيل الرسالة بفعالية وكفاءة على قدر المستطاع.

سادسا: استخدام الكمبيوتر: سيحتاج كل فرد في عصر المعرفة والمعلوماتية ليس فقط تخطي الجهل المعلوماتي، وإنما الانطلاق والتعرف على المستويات العالية من الطلاقة الالكترونية أو الرقمية، مع القدرة على استخدام الأدوات القائمة على استخدام الكمبيوتر لإنجاز المهام وتحقيق النجاح.

سابعا: المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس: حيث أصبح على العمال الاعتماد على أنفسهم في اكتساب المهارات المطلوبة، وذلك للنجاح في الحياة العملية، وتحقيق الأمن الوظيفي، وهذا نظرًا لما أتاحته تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في هذا المجال، فشبكة الإنترنت تتيح الآن فرص هائلة لتنمية وتطوير الكفاءات عن طريق برامج تكوينية مصممة حسب الحاجة، فالتكنولوجيا الحديثة سمحت بالتعلم والتطوير المستمر طوال الحياة.والجدول التالي يوضح ويلخص كل ما ذكرناه سابقا عن مهارات عصر المعلومات:

الجدول رقم06: يوضح المهارات الأساسية لعصر المعلومات

المهارات السبع	المكونات
التفكير الناقد والعمل	حل المشكلات، البحث، التحليل، إدارة المشروع
الإبداع	انتاج معرفة جديدة
التعاون والمشاركة	التراضي، الرضا
فهم التدخلات الثقافية	المعرفة والثقافات التنظيمية تتداخل بين الأجناس المختلفة
الاتصال	إتقان صناعة والاستخدام الفعال لوسائل الإعلام
استخدام الكمبيوتر	الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات
المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس	التحكم في التغيير وإعادة تعريف المستقبل المهني والتعليم على طول الحياة



المصـــدر: زيتوني كمال عبد الحميد ، تكنولوجيا التعليم في عصـــر المعلومات والاتصـــال، عالم الكتب نشـــر وتوزيع وطباعة، القاهرة، مصر، سنة 2002، ص 145.

الفرع الثاني: خصائص تنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة

تتميز تنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة بالخصائص التالية [16] :

- تنمية الموارد البشـرية عملية اسـتراتيجية تتشـكل من أنظمة فردية مكونة من أجزاء متكاملة تعمل ضـمن نظام استراتيجية المؤسسة، وضمن الدور الذي تؤديه وظيفة تسيير الموارد البشرية في المنظمة.
- تنمية الموارد البشـرية عملية تعلم مستمرة تهدف إلى تعزيز معارف، مهارات، اتجاهات وسـلوكيات العاملين، من أجل تطوير وتحسين أدائها الحالي والمستقبلي والتكيف مع تغيرات البيئة المختلفة.
- مع تزايد حجم ونوعية المنافسـة المحلية والعالمية بين المؤسـسـات الاقتصـادية وتسـابقها لتطوير وتحسـين منتجاتها وخدماتها لتحقيق الرضا لدى زبائنها وتوسيع حصتها السوقية وأكد أكثر فأكثر على الدور الاسـتراتيجي الذي يمكن أن تلعبه وظيفة تنمية الموارد البشرية من أجل رفع مستوى الأداء وتعزيز مستوى الرضا والولاء.

مجموعة النشـاطات، الإجراءات والبرامج التي تهدف إلى تأهيل وتطوير الأفراد بطريقة عقلانية تسـاهم في تحسـين أدائهم الحالي والمستقبلي لأعمالهم[17].

المطلب الرابع: الدور الاستراتيجي للموارد البشرية في ظل الادارة الإلكترونية

قمنا بتقسيم هذا المطلب إلى فرعين:

الفرع الأول: واقع الدور الاستراتيجي للموارد البشرية

تطورت وظيفة إدارة الموارد البشـرية فبعد أن كان دورها التقليدي مقصـورا على القيام باسـتقطاب اليد العاملة والتعيين وصـرف الأجور ومنح الإجازات ، أخذ دورها يتسـع ليصـبح أكثر شمولا وتخصـصـا ، وأصـبح لإدارة الموارد البشرية دور استراتيجي يتطلب توافر كفاءات متخصصة لمزاولة الجوانب المتعددة من نشاطاتها ، فقد أصبحت إدارة الموارد البشرية تمارس مهام متخصصة واستراتيجية إلى جانب المهام التنفيذية.[18]

16 عمر وصفي العقلي، إدارة الموارد البشرية المعاصر، بعد استراتيجي، دار وائل، عمان،2005 ، ص437 ،438.

17 د . الفارس، سليمان خليل وآخرون، إدارة الموارد البشرية (الأفراد)، منشورات جامعة دمشق، 2003، ص187.

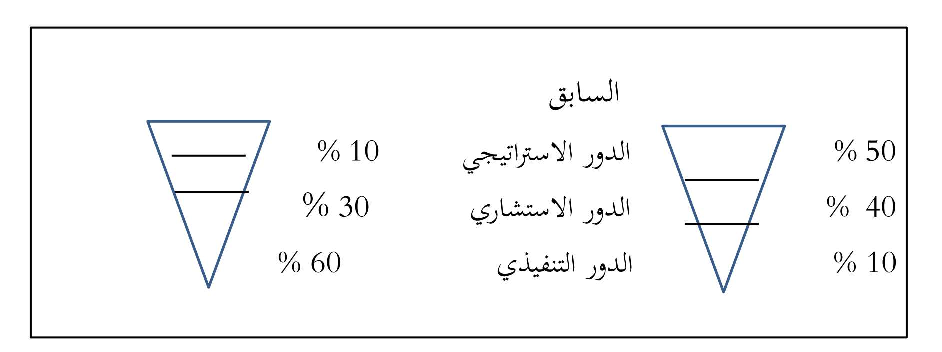
18 نصر الله حنا ، إدارة الموارد البشرية ، دار زهران ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى، 2002، ص1.



الشكل التالي يوضح ما سبق:

الشكل رقم 15: تغير دور الموارد البشرية

الحالي



المصدر: محمود احمد الخطيب، ادارة الموارد البشرية، مكتبة عين شمس، القاهرة، 2001، ص76.

يتضح من خلال الشكل أعلاه أن تغيرا ملحوظا طرأ على الاهمية النسبية للأدوار الثلاثة، حيث انخفضت الاهمية النسبية للدور التنفيذي من 60% الى 10% ، بينما يسجل الدور الاستراتيجي اتجاها معاكسا، حيث ازدادت الاهمية النسبية لهذا الدور من 10% الى 50 % ، وهذا ما يبرز المكانة الكبيرة التي اضحت تحتلها ادارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة.

يمكن ان يساعد نظام الادارة الالكترونية للموارد البشرية على اعطاء هذه الموارد دورا استراتيجيا اكبر عن طريق تقليل الوقت المطلوب لتنفيذ المهام الإدارية التقليدية، ومن ثم ، توفير وقت اكبر للعاملين في هذا القسم من الإدارة للقيام بأدوار اكثر فعالية، وكذلك من خلال توفير المعلومات المطلوبة لدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية. فعلى سبيل المثال، يمكن للعاملين بقسم الموارد الشرية، والذين كانت مهمتهم تنحصر في معالجة البيانات، القيام ببعض المهام الاخر مثل:

- المشاركة في تحسين عملية التوظيف، وذلك بالبحث عن طرق جديدة لإيجاد مرشحين ذوي قدرات متميزة او تطوير علاقات متميزة مع وكلاء التوظيف عبر شبكة الانترنت.
- دعم التدريب وانشطة التطوير من خلال العمل على تحسين مواد التدريب او استخدام نظم جديدة لتقييم كفاءة التدريب.
- تطوير معلومات جديدة تتعلق بإدارة الاداء عن طريق اعداد تقارير حول العاملين ذوي الأداء المتميز او عمل تقييم للتسلسل الوظيفي بالشركة لوضع نظام الادارة الالكترونية للموارد البشرية.
- العمل على تطوير نظام الاتصالات.

قد أشارت احدى الدراسات الى ان العديد من المؤسسات التي اعتمدت نظام الادارة الالكترونية للموارد البشرية أو كانت تخطط لتنفيذه، كانت تستخدم عددا من التطبيقات غير المتخصصة في الموارد البشرية ولكنها كانت

معتمدة الى حد كبير على المعلومات الخاصة بالموارد البشرية – ومن أمثلة ذلك، نظم اعتماد أوامر الشراء وإدارة عمليات السفر ونفقاتها واعتماد بطاقات الحضور. ونظرا لأن الموارد البشرية هي مصدر هذه المعلومات، فإنها عنصر مؤثر في نشاط أية مؤسسة. وقد اشارت الدراسة أيضا إلى ثلاثة وسائل تستطيع الموارد البشرية من خلالها القيام بدور استراتيجي أكبر وهي:

- تقديم خدمات ترتكز على جوانب مثل اكتساب مهارات جديدة ودعمها وتحسين مناخ العمل وتطوير اسلوب القيادة وتكوين رؤية عامة للمؤسسة.
- دعم الصورة الذهنية للمؤسسة.
- توفير معلومات كمية لمساعدة كل العاملين في صنع القرار.

فيما يلي عرض للآثار الايجابية لتحسين الوصول الى المعلومات، فمن الممكن ان يساعد تنفيذ النظم التي تجمع بين بيانات من مصادر مختلفة وتقدم معلومات استراتيجية على قيام قسم الموارد البشرية بدور اكثر فعالية وايجابية. وسيساعد هذا ايضا على توفير المعلومات اللازمة لتحديد قطاعات العمل التي تعمل بشكل جيد او سيئ وربط ذلك بعوامل مثل سجلات التدريب او الرواتب او الكفاءة.

المبحث الثالث: بيان وتحليل نتائج الدراسة الميدانية لتقييم أثر الادارة الالكترونية على الموارد البشرية في شركة الاتصالات موبيليس الجزائر.

يمكن من خلال دراسة حالة مؤسسة موبيليس اكتشاف مدى إعتماد شركة موبيليس على الوسائل التكنولوجية الحديثة والطرق التقنية المبتكرة خاصة وسائل الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات، وماهو الأثر الناجم عن اعتماد هذه التقنيات والوسائل على العنصر البشري داخل المؤسسة.

يتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للمنهج والإجراءات التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة الميدانية، أفراد مجتمع الدراسة وعينتها وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها وصدقها وثباتها.

كما يتضمن هذا المبحث وصفا للإجراءات التي قام بها الباحث ومن ذلك : تعريف منهجية الدراسة، وصف مجتمع الدراسة ، تحديد عينة الدراسة ، إعداد أداوت الدراسة ، التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، بيان إجراءات الدراسة والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في معالجة نتائج الدراسة.

المطلب الاول: منهجية الدراسة

استخدمنا في هذا الجزء الميداني المنهج الوصفي والتحليلي الذي حاولنا من خلاله معرفة أثر الادارة الالكترونية على الموارد البشرية لشركة الاتصالات موبيليس، نظرا لأنه أكثر وأنسب المناهج البحثية لوصف الظاهرة موضوع البحث،



والذي حاولنا من خلاله وصف موضوع الدراسة، تحليل البيانات وأن يقارن ويفسر ويقيم أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد ويثري بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

الفرع الاول: فرضيات الدراسة

تنبثق فرضيات الدراسة من الفرضية الرئيسية التي مفادها أن الإدارة الإلكترونية حتمية تفرضها المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة وتطبيقها بالمؤسسة يعود على الشركة بمزايا تنافسية جديدة ويساعد بدرجة كبيرة في تحسين مكانة الموارد البشرية داخل الشركة، و تتلخص في ما يلي:

-يوجد تباين في اتجاهات موظفي الشركة نحو الإدارة الإلكترونية والموارد البشرية.

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الادرة الالكترونية والموارد البشرية.

الفرع الثاني: مصادر البيانات والمعلومات.

اتجهنا في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة خاصة تلك الوثائق الإلكترونية المتاحة على الموقع الخاص بالشركة والمتوفر على شبكة الويب على شكل pdf، الدوريات والمقالات والتقارير والرسائل العلمية التي تناولت موضوع الدراسة.

أردنا من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في الدراسة ، التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات ، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت الادارة الالكترونية e-management وادارة الموارد البشرية الكترونيا e-hrm .

الفرع الثالث: المصادر الأولية للبيانات

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة استخدمنا الاستبانة لجمع البيانات الأولية كأداة رئيسية للبحث، وقد صممت بغرض حصر وتجميع المعلومات اللازمة عن موضوع الدراسة الميدانية.

تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة ، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية (Statistical Package for Social Science) المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

الفرع الرابع: المقابلات الشخصية

بغرض التعرف عن قرب على واقع شركة موبيليس الخاضعة للدراسة فيما يخص موضوع الدراسة ، قمنا بإجراء مقابلات ميدانية عديدة مع موظفي الجامعات الذين لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة ، وخاصة موظفي مراكز تكنولوجيا المعلومات وموظفي مديرية الموارد البشرية، حيث تكونت لدينا صورة متكاملة عن واقع الشركة محل الدراسة ساهمت في إثراء الدراسة وتوجيهنا بشكل فعال لتحقيق النتائج المرجوة من الدراسة.



المطلب الثاني: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في المديريات والأقسام باختلاف رتبهم وتنوع مهامهم حيث يشملون مجمل المديرية العامة لمؤسسة موبيليس وهذا حسب علاقتهم بموضوع الدراسة، وبلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة من اطارات وموظفين اداريين وبعض الاعوان 740 موظفا يتوزعون على 9 مديريات وعدة مكاتب أخرى. حيث أن العاملين في مراكز تكنولوجيا المعلومات الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة فبلغ عددهم 35موظفا ، تنوعت وظائفهم ما بين مدير، ورؤساء أقسام ، مبرمجين ، مصممي صفحات الويب ومحللي أنظمة. كما أن الموظفين بمديرية الموارد البشرية كانوا 45 موظفا.

المطلب الثالث: عينة الدراسة

إن اختيار العينة بشكل دقيق ومناسب يعطي نتائج مشابهة إلى حد كبير للنتائج التي يمكن الحصول عليه عند دراسة كامل مجتمع الدراسة

الفرع الأول: العينة الاستطلاعية للدراسة

تم اختيار عينة استطلاعية مكونة من (30) فردا من أفراد مجتمع الدراسة للتحقق من صدق الاستبانة وذلك بتطبيق الاستبانة عليهم ، وذلك بهدف تطوير الاستبانة إلى الحد الأقصى والتأكد من سلامة فقراتها، ليشمل ذلك تعديل اتجاه بعض الأسئلة والتصحيح اللغوي ، وتم استبعاد العينة الاستطلاعية من الدراسة بعد ذلك.

الفرع الثاني: عينة الدراسة الميدانية

نظرا لأهمية آراء واستجابات المبحوثين في مراكز تكنولوجيا المعلومات ومديرية الموارد البشرية ، فقد فضلنا أن نركز على الموظفين التابعين لمراكز تكنولوجيا المعلومات، مبرمجين ، محللي نظم، مصممي صفحات ويب، والشبكات، مسؤولي إدارة قواعد البيانات، وركزنا أيضا على موظفي مديرية الموارد البشرية، أما مجتمع الدراسة من إطارات وموظفين إداريين وأعوان من باقي إدارات الشركة فتم اختيار عينة عشوائية مع مراعاة حجم تمثيل كل ادارة في مجتمع الدراسة، حيث حددنا حجم العينة العشوائية ومقدارها 100 فردا من مجموع المجتمع ككل.

وقد تم توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة باستخدام طريقتين: الطريقة الأولى تقليدية وهي الاستبانة الورقية، والطريقة الثانية هي الاستبانة الإلكترونية وتوزيعها على الموظفين الذي توفر لدينا بريدهم الالكتروني.

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية واستبعاد أفرادها، قمنا بتوزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة الممثلة للمجتمع وعددهم 100،منها 67 استبانة ورقية وتم في الأخير أخذ 56 صالحة للتحليل الإحصائي، و33 استبانة على شكل وورد تم ارسالها الكترونيا عن طريق البريد الالكتروني منها تم استرداد 13 استبانة إلكترونية صالحة للتحليل، لتكون بذلك مجموع 69 استبانة صالحة للدراسة من مجموع 100 أي ما نسبته 69% من أفراد عينة الدراسة.



المطلب الرابع: أدوات الدراسة

قمنا بتصميم استبانة الدراسة لجمع البيانات الميدانية من مجتمع الدراسة بعد أن راجعنا الكثير من الاستبانات والدراسات السابقة في مجال إدارة الموارد البشرية إلكترونياً والإدارة الإلكترونية والموارد البشرية، وإجراء مقابلات عديدة مع الموظفين الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة من موظفي مراكز تكنولوجيا المعلومات، موظفي شئون الموظفين ، موظفي وحدة الجودة ومع الإحصائيين لمعرفة الطريقة الأمثل لتصميم الاستبانة، حيث تم تصميم استبانة مكونة من 5 درجات، وفقا لمقياس ليكرت الخماسي مما يعطي للمبحوث مجال أوسع للإجابة، وقد كانت درجة الإجابة لكل فقرة 5 درجات بحيث كانت أقل الإجابات هو "1 " ويعني عدم الموافقة التامة على الفقرة ، أعلى الإجابات الرقم 5 ويعني الموافقة التامة على الفقرة ونقطة الحياد هنا هي 3.

تم إعداد الاستبانة على عدة مراحل كما يلي:

1-إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

2-عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.

3-تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

4- إجراء دراسة استطلاعية ميدانية أولية للاستبانة وتعديل بعض الجوانب.

أولا: توزيع الاستبانة

لأغراض تعزيز نتائج الدراسة بأحد فروع مجالات الدراسة ، وهي الإدارة الإلكترونية ، قمنا باستخدام طريقتين لتوزيع الاستبانة ، الطريقة التقليدية الورقية والتي تم توزيعها باليد ، والطريقة الثانية وهي الاستبانة الإلكترونية.

ثانيا: محتويات الاستبانة

تكونت الاستبانة من قسمين ، حيث احتوى القسم الأول على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ، والقسم الثاني من ستة مجالات تتناول جوانب الدراسة.

1- الجزء الأول تناول هذا القسم الخصائص العامة لمجتمع الدراسة وشمل ما يلي:

- متغير الفئة العمرية
- متغير نوع الوظيفة
- متغير المستوى التعليمي
- متغير عدد سنوات الأقدمية

2- الجزء الثاني يتكون من ستة محاور تشمل جوانب مختلفة من الدراسة ، حيث سعينا من خلالها تغطية كافة جوانب موضوع دراسته وهي كالتالي:



- المحور الأول يناقش مدى استعمال التقنيات والاساليب الحديثة في ادارة المؤسسة لدى المستويات الإدارية المختلفة ، وهو مكون من 12 فقرة.
- المحور الثاني يناقش مدى استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات، ويتكون من 10 فقرات.
- المحور الثالث يتناول واقع تدريب العاملين وتأهيلهم الكترونيا ويتكون من7 فقرات.
- المحور الرابع يناقش رضا العاملين ويتكون من 5 فقرة.
- المحور الخامس يتعرض لأداء العاملين في ظل التكنولوجيات المتاحة لدى الشركة ويتكون من 7 فقرات.
- المحور السادس يعالج مدى مشاركة العاملين في ودورهم في اتخاذ القرارات داخل الشركة ويتكون من 7 فقرات.

وبذلك يبلغ مجموع فقرات الاستبانة 48 فقرة ، روعي فيها خصائص عينة الدراسة كون أغلبهم من المستويات الإدارية العليا العاملين في الشركة ومن موظفي مراكز تكنولوجيا المعلومات ومديرية الموارد البشرية اضافة الى بعض الاعوان وكلهم يساعدون في دراسة وتحليل موضوع الدراسة على وجه حسن.

حاولنا من خلال هذا البحث إجراء دراسة ميدانية لاتجاهات أجوبة موظفي شركة موبيليس نحو الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالموارد البشرية، واستعملنا لذلك كأداة للدراسة الاستبيان.

ومن خلال عرض وتحليل النتائج الخاصة بالدراسة الميدانية، توصلنا من خلال المحور الأول بأنه توجد جهود مبذولة في سبيل تطبيق الادارة الإلكترونية والتوجه أكثر الى الوسائل الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة، وهذا التحول لا يكون الا عن طريق موارد بشرية قادرة على مسايرة هذه التطورات والتحولات في بيئة عملها، ما يستدعي وجود برامج تدريبية وتأهيلية وكوادر بشرية مرنة في التعامل مع هذه الوسائل والطرق الحديثة في الادارة، كما أن القابلية في استعمال التقنيات والاساليب الحديثة يعزز الرضا الوظيفي الذي من شأنه رفع أداء العاملين وتنمية قدراتهم أكثر، بل من شأنه أيضا إقحام الموظفين باختلاف مستوياتهم التعليمية ومسمياتهم الوظيفية من المشاركة في صنع واتخاذ القرار من خلال الاتصال الفعال بين مختلف أقسام وفروع الشركة.

ومن خلال اختبار صحة فرضية الدراسة الميدانية فقد وجدنا بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) لاتجاهات عينة الدراسة نحو المتغيرات الشخصية لكلا المحورين (الإدارة الإلكترونية والموارد البشرية). وعند دراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والموارد البشرية وجدنا بأن بينهما علاقة طردية تقدر بـــ0.892 أي أنه كلما زادت تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما ارتفع مستوى تأهيل العمال وازداد أداؤهم ورضاهم ومن ثم كان لهم دور فعال في صنع القرارات داخل شركة الاتصالات موبيليس.



الخلاصة:

إن التطور العلمي الذي حدث في عصر الصناعة كان في الحقيقة تمهيدا لفترة أخرى أرقي و أسمى من سابقاتها أصطلح على تسميتها بعصر المعلومات و المعرفة أو بعصر ما بعد الصناعة، عصر تحقق فيه من التطور و التقدم في المجال التكنولوجي— خاصة في مجال معالجة المعلومات وبثها – ما يتضاءل أمامه كل ما تم إنجازه في الحقب السابقة حيث وظفت فيه تكنولوجيات عالية التقنية تكنولوجية المعلومات بشكل قوى ومكثف وغير مسبوق.

هذا الاقتحام القوي لهذه التكنولوجية في مجال الأعمال كانت له آثار عميقة على الموارد البشرية وذلك ما حاولنا التطرق إليه في هذا العمل المتواضع، حيث تمثلت إشكالية البحث في معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

ومن خلال العرض السابق للدراسة أمكن الإجابة عن الإشكالية التي تم طرحها في المقدمة كالاتي:

إن التحول من الادارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية كحتمية تفرضها تغيرات بيئة الاعمال العالمية يحدث تغييرات واضحة على الموارد البشرية من حيث تفعيل دور الموارد البشرية داخل المؤسسة، إعطاء فرص أكبر للعنصر البشري، مع دعم التدريب والتأهيل والزيادة في رضا المورد البشري.

ويمكننا حصر نتائج اختبار فرضيات الدراسة في النقاط التالية:

- يساعد وضوح مفهوم الإدارة الإلكترونية و استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في الادارة على التحول إلى إدارة إلكترونية حديثة تتمتع بعدة إيجابيات ما يكسيها ميزة تنافسية عالية هذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.
- تعمل الإدارة الالكترونية على تفعيل دور الموارد البشرية من خلال تطوير قيادة إدارية تتعامل بفعالية مع التغيرات المتسارعة في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.
- استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة يسهل انسياب المعلومات بين اقسام المؤسسة، ويسهل التفاعل بين إدارة الموارد البشرية وباقي الإدارات الأخرى حيث تهدف الإدارة الإلكترونية إلى إعطاء فرص اكبر لمشاركة الموارد البشرية في الإدارة، وهو ما يعزز الفرضية الثالثة.
- يصبح للموارد البشرية دور مهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بمصير المؤسسة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية الأمر الذي يثبت وجود تأثير وعلاقة واضحة للإدارة الالكترونية في تعزيز الدور الاستراتيجي للموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما ينفي الفرضية الرابعة.

أولا :نتائج البحث



بعد إجراء التحليلات الإحصائية المختلفة لأداة الدراسة، واستخدام مجموعة مختارة بعناية من التحليلات للحصول على نتائج دقيقة تتفق مع أهمية الدراسة ومشكلتها، ومن خلال المقابلات العديدة التي أجراها الباحث، تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية الإدارة الإلكترونية، وإدراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة، وهذا يساعد بشكل كبير على تبني الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتطويرها، كما تدعم إدارة المؤسسة عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
2. تتوفر بنية تحتية لدى مراكز تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة المعنية بالدراسة تعتبر كافية عمليا للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، ونعلل ذلك بسبب ازدياد الاعتماد بشكل كبير على استخدام التقنيات المعاصرة في كافة مجالات العمل.
3. وجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أجوبة أفراد العينة راجع إلى المتغيرات الشخصية وهي: الفئة العمرية، المستوى التعليمي، سنوات الأقدمية، الوظيفة.
4. إن مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم واسع يشمل عدة أنظمة إلكترونية مختلفة، والتحول إليها يلزم تغييرات واسعة بدءا من هيكلية المنظمة إلى إجراءات العمل.
5. من أهم أنظمة الإدارة الإلكترونية التي تقوم المؤسسة بتطويرها طبقا لحاجتها هي أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية المختلفة.
6. توفر المؤسسة وسائل اتصال مختلفة مع موظفيها باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالبريد الإلكتروني وخدمة Lotus.
7. توفر المؤسسة أنظمة معلومات إدارية محوسبة، ويتم تطويرها باستمرار حسب الاحتياجات ومستجدات عالم الأعمال.
8. تعتبر أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة كافية للبدء في مشروع التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
9. تتوفر لدي الشركة المعنية بالدراسة الكفاءات البشرية والإمكانيات الفنية اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.
10. يتم استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أساسي في الأنشطة التي تخص الاستقطاب، الحضور والانصراف ، تقييم الأداء، وهي وظائف تعتبر من الأنشطة الأساسية لنظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.
11. ما زالت بعض الأنشطة الأساسية لإدارة الموارد البشرية لا تطبق إلكترونياً، كالمقابلات، اختبارات التوظيف، الأجور، التدريب عن بعد، تحديد الاحتياجات التدريبية وتخطيط المسار الوظيفي، ويعلل أعضاء العينة



المستجوبين ضعف التوجه لهذه الأنشطة من وجهة نظرهم إلى أن المؤسسة لا توظف أعدادا كبيرة كل سنة، مما يجعل التوجه الإلكتروني إلى تلك الأنشطة محدود.

19- أظهرت نتائج الدراسة محدودية المواد التعليمية والمواد التدريبية المنشورة إلكترونياً والخاصة بالموظفين.

20- تتبع المؤسسة استراتيجية الجمع ما بين الأعمال التقليدية والإلكترونية، وهو مؤشر ايجابي في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: توصيات الدراسة

نقدم في ما يلي جملة من التوصيات المعتمدة على نتائج الدراسة ، آملا من إدارات المؤسسة المعنية بالدراسة الأخذ بها لتطوير الأنشطة الإدارية الخاصة بالموارد البشرية لديها وللاستفادة من هذا المجال في تعزيز التوجه نحو الإدارة الإلكترونية، وهذه التوصيات هي:

1- ضرورة قيام مديريات الشركة بالتوجه الرسمي والعملي نحو الإدارة الإلكترونية وأنظمتها.

2- التعاون والتنسيق بين المديريات في ما يخص التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

3- توفير الدعم المالي المقدم لمراكز تكنولوجيا المعلومات لأهميتها في قيادة التغيير إلى الإدارة الإلكترونية.

4- البحث عن مصادر تمويل لمشاريع التغيير إلى الإدارة الإلكترونية ووضعها في أولويات الخطط الاستراتيجية.

5- الاستفادة من أدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة في عملية التغيير إلى الإدارة الإلكترونية

.

8- العمل على تطوير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية.

9- تطوير الهيكلية الإدارية للشركة بما يتناسب مع عملية التغيير إلى الإدارة الإلكترونية.

10- تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطة ووظائف كافة مديريات الشركة، خاصة مديرية الموارد البشرية ومديرية أنظمة تكنولوجيا المعلومات، وتقييم الأداء وتقديم طلبات التوظيف، حيث لا تزال هناك العديد من الأنشطة التي يمكن تنفيذها من خلال استغلال الوسائل والأدوات المتاحة في الوقت الحالي.

11- التوسع في استخدام النماذج الإلكترونية لإدارة شئون الموظفين للاستفادة من مزاياها المتعددة كتقليل النفقات وتخفيض وقت انجاز المعاملات.

13- الاستفادة من الخدمات التعليمية الإلكترونية في أنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية كالتدريب والتعلم عن بعد، حيث أن الإمكانيات متوفرة ولكن لا تستغل في هذا المجال بالنسبة للموظف.

15- رفع مستوى التعاون مع الشركات الأخرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث قد يتوفر لدى الشركات الأخرى القدرة على مساعدة مراكز تكنولوجيا المعلومات في عملية التغيير إلى الإدارة الإلكترونية.



قائمة المراجع:

1- كلثم محمد الكبيسي، رسالة ماجستير بعنوان: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر،2008، الجامعة الافتراضية الدولية.

2- مراد عبد الفتاح، الحكومة الالكترونية، القاهرة، دار المعارف، 2003.

3- احمد ناصف ندوة عن: منهجية التخطيط المنظومي نحو الحكومة الالكترونية في اطار المؤتمر الدولي للإدارة عن بعد والتجارة الالكترونية، القاهرة: فند ق سيمراميس، (2003).

4- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم ادارة المعلومات ، المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث ودراسات داينامك للطباعة، القاهرة، 2003.

5- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية 2004.

6- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية 2009.

7- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، 2005.

8- ايوب نادية، الادارة الالكترونية، الملتقى الاداري الثاني، الرياض: الجمعية السعودية للإدارة، 2004.

9- غنيم احمد محمد، الادارة الإلكترونية : آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية ،المنصورة: مصر، 2004.

10- جبر محمد صدام، الموجة الالكترونية القادمة: الحكومة الالكترونية مجلة الاداري، العدد 91، 2002.

11- محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، بدون تاريخ.

12- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب للطباعة و النشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.

13- بشار عباس، المعلومات والتنمية الاقتصادية ، مجلة العربية 3000، العدد 02، 2001.

14- كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب نشر، توزيع و طباعة، القاهرة، مصر،2004.

15- عمر وصفي العقلي، إدارة الموارد البشرية المعاصر، بعد استراتيجي، دار وائل، عمان،2005 .

16- د . الفارس، سليمان خليل وآخرون، إدارة الموارد البشرية (الأفراد)، منشورات جامعة دمشق، 2003.

17- نصر الله حنا ، إدارة الموارد البشرية ، دار زهران ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى، 2002.



